

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang paling menentukan dalam sukses atau tidaknya suatu organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia menjadi faktor yang paling dominan bagi perusahaan karena dalam suatu organisasi atau perusahaan sumber daya manusia digerakkan untuk menjalankan fungsi-fungsi manajemen demi mencapai suatu tujuan tertentu. Oleh karena itu sumber daya manusia harus dikelola dengan sebaik mungkin untuk dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam suatu organisasi atau perusahaan sehingga tujuan tersebut tercapai atau sesuai dengan harapan yang diinginkan.

Moeheriono (2012) menyatakan bahwa kinerja adalah kegiatan pencapaian suatu program mewujudkan tujuan, sasaran, visi, misi yang dilaksanakan dalam program suatu organisasi. Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu (menurut Malayu S.P Hasibuan 2010). Casio (2013) menyatakan tujuan kinerja yang dihasilkan sebagai ukuran dan penilaian guna memastikan pekerja individu atau kelompok mengetahui apa yang diharapkan dari pekerja agar mereka fokus.

Penulis melakukan wawancara dan observasi kepada salah satu pihak manajemen Grab cabang Pangkalpinang, khususnya pada *driver* Grab bike

mengenai kinerja yang di hasilkan oleh *driver* itu sendiri. Perusahaan Grab untuk mencapai kinerja yang maksimal maka *driver* harus mentaati aturan-aturan yang harus dilaksanakan oleh *driver* guna menghasilkan kinerja yang baik agar mendapat penilaian yang baik juga oleh konsumen dan berpengaruh terhadap *driver* itu sendiri. Semakin tinggi *rating* yang didapat oleh *driver* maka semakin bagus kinerja yang dihasilkan oleh *driver*. Kinerja yang dihasilkan oleh *driver* akan berpengaruh juga terhadap perusahaan, karena semakin bagus kinerja yang dihasilkan oleh *driver* maka semakin bagus juga perusahaan dipandang oleh pengguna jasa layanan Grab bike. Perusahaan harus memperhatikan upaya untuk meningkatkan kinerja *driver* seperti pemberian insentif dan motivasi agar mendorong *driver* untuk meningkatkan kinerja.

Penulis juga memberikan kuesioner pra-survei untuk melihat benar atau tidaknya ada masalah dengan kinerja *driver* Grab bike di Pangkalpinang. Berikut tabel hasil kuesioner pra-survei yang dilakukan terhadap 30 konsumen yang kerap menggunakan jasa Grab bike.

**Tabel. I.1. Hasil Kuesioner Pra-Survei Kinerja *Driver* Grab bike di Pangkalpinang**

No	Pertanyaan	Jawaban	Presentase (%)
Kinerja			
1	Driver sering meminta tambahan ongkos jika titik pengantaran/penjemputan tidak sesuai aplikasi	Ya : 12 Ragu-ragu : 8 Tidak : 10	40% 26,7% 33,3%
2	Driver sering menawarkan order tanpa aplikasi/mengajak berlangganan	Ya : 10 Ragu-ragu : 11 Tidak : 9	33,3% 36,7% 30%
3	Driver sering meminta cancel orderan pada konsumen	Ya : 12	40%

---

Ragu-ragu : 8	26,7%
Tidak : 10	33,3%

---

Sumber: Data diolah penulis, 2019

Berdasarkan Tabel I.1 pada pertanyaan driver sering meminta tambahan ongkos jika titik pengantaran/penjemputan tidak sesuai aplikasi 12 responden lebih dominan menjawab ya, yang artinya konsumen sering dimintai ongkos lebih oleh *driver* jika titik penjemputan/pengantaran tidak sesuai di aplikasi. Pada pertanyaan driver sering menawarkan order tanpa aplikasi/mengajak berlangganan terdapat 11 responden lebih dominan menjawab ragu-ragu, yang artinya ada *driver* yang sering mengajak konsumen untuk berlangganan atau tidak sama sekali. Pada pertanyaan terakhir *driver* sering meminta cancel orderan pada konsumen terdapat 12 responden lebih dominan menjawab ya, yang artinya konsumen sering menjumpai *driver* yang meminta cancel orderan. Penulis dapat simpulkan bahwa dari hasil pra-survei kuesioner kinerja *driver* Grab bike di Pangkalpinang bahwa adanya masalah pada kinerja *driver*.

Menurut Siti Al Fajar dan Tri Heru (2015) menyatakan insentif adalah imbalan yang ditambahkan terhadap upah atau gaji dan biasanya berkaitan secara langsung dengan prestasi kerja serta mendorong karyawan untuk meningkatkan produktivitas agar karyawan tetap berada dalam perusahaan. Pemberian insentif kepada karyawan merupakan upaya memenuhi kebutuhan para karyawan, baik kebutuhan bersifat non materi maupun materi. Perusahaan Grab menerapkan kebijakan insentif kepada seluruh

*driver* Grab bike. Guna meningkatkan kinerja *driver* lebih baik dan optimal. Pemberian insentif kepada *driver* ketika target yang telah ditentukan tercapai pada tiap harinya. Pemberian insentif oleh Grab diharapkan memberi dampak positif terhadap kinerja para *driver* Grab bike.

**Tabel. I.2 Skema insentif Grab Bike**

Jumlah Trip	Jumlah Insentif
8	Rp. 18.000
12	Rp. 32.000
16	Rp. 56.000

Sumber: Data PT. Grab 2018

Berdasarkan tabel I.2 menunjukkan bahwa jika *driver* mendapatkan 8 trip maka insentif yang didapatkan oleh *driver* sebesar Rp. 18.000, jika *driver* mendapatkan 12 trip maka insentif yang di dapatkan oleh *driver* sebesar Rp. 32.000, jika *driver* mendapatkan 16 trip maka insentif yang di dapatkan oleh *driver* sebesar Rp. 56.000. Insentif yang diterapkan oleh Grab berlaku setiap hari dimulai dari jam 00.00-24.00 WIB, di akumulasi dengan jumlah trip yang didapatkan oleh *driver*.

Berdasarkan hasil dari wawancara dan observasi penulis terhadap beberapa *driver* Grab bike Pangkalpinang menunjukkan bahwa insentif yang telah di tentukan oleh Grab cabang Pangkalpinang tidak sesuai harapan yang mereka inginkan dan skema insentif kerap sekali berubah-ubah tanpa ada himbauan terlebih dahulu ke para *driver*. Jangka waktu kurang lebih 4 bulan skema insentif kini telah berubah lagi pada jumlah trip yang harus di capai oleh *driver* sedangkan insentif yang di dapatkan tidak menambah atau tetap. Hal tersebut membuat para *driver* mengeluh karena saat ini sulit untuk mendapatkan orderan dan persaingan juga telah banyak, maka para *driver*

sering melakukan kecurangan seperti menonaktifkan orderan karena seluruh pendapatan diterima untuk mereka semua tanpa ada potongan aplikasi. *Driver* juga sering melakukan kecurangan dalam bentuk order fiktif atau menjalankan orderan tanpa penumpang dimana kecurangan itu mereka lakukan pada saat waktu pemberlakuan insentif akan habis, contoh: jika *driver* A telah mencapai target trip sebanyak 14 trip dan waktu pemberlakuan insentif akan habis maka mereka sering mengorder dengan *handphone* yang berbeda untuk memesan lalu menyelesaikan orderan tersebut tanpa ada penumpang hingga jumlah trip terpenuhi. Baik buruknya kinerja bisa disebabkan oleh insentif yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawan. Karyawan akan cenderung malas bekerja jika insentif yang diberikan tidak sesuai dengan besarnya pengorbanan dalam bekerja. Pemberian insentif terhadap karyawan salah satu hal pokok yang harus diperhatikan perusahaan.

Menurut Wibowo (2017) motivasi adalah proses psikologis yang mengarahkan perilaku pada pencapaian tujuan yang harus dipahami oleh manajer apabila ingin membina pekerja menuju pada sasaran organisasi. Peneliti juga memberikan kuesioner pra-survei untuk melihat benar atau tidaknya ada masalah dengan motivasi *driver* Grab bike di Pangkalpinang. Berikut ini tabel hasil kuesioner pra-survei yang dilakukan terhadap 30 *driver* Grab bike.

**Tabel I.3. Hasil Kuesioner Pra-survei Motivasi Pada *Driver* Grab bike di Pangkalpinang**

No	Pertanyaan	Jawaban	Persentase (%)
	Motivasi		
1	Saya bekerja untuk mendapatkan insentif	Ya : 18 Ragu-ragu : 8 Tidak : 4	Ya : 60% Ragu-ragu : 26,7% Tidak : 13,3%
2	Kebutuhan hidup saya terpenuhi	Ya : 6 Ragu-ragu : 10 Tidak : 14	Ya : 20% Ragu-ragu : 33,3% Tidak : 46,7%

Sumber: Data diolah penulis 2019

Berdasarkan tabel I.3 pada pertanyaan saya bekerja untuk mendapatkan insentif terdapat 18 responden lebih dominan menjawab ya, yang artinya bahwa para *driver* termotivasi untuk mendapatkan insentif yang diberikan oleh grab. Pada pertanyaan kebutuhan hidup saya terpenuhi terdapat 14 responden lebih dominan menjawab tidak, yang artinya bahwa kebutuhan hidup *driver* tidak terpenuhi otomatis motivasi mereka bekerja juga berkurang. Dengan demikian dapat peneliti simpulkan bahwa dari hasil pra-survei kuesioner motivasi adanya masalah pada motivasi *driver* Grab bike di Pangkalpinang.

Berdasarkan hasil dari wawancara penulis terhadap beberapa *driver* grab bike bahwa pemberian motivasi pada *driver* dari pihak manajemen masih tergolong kurang karena pihak manajemen kerap tidak mendengarkan keluhan *driver* yang dialami mereka pada saat bekerja, keakaraban antara pihak manajemen dan *driver* tidak pada seluruhnya masih ada timbang pilih. Selain kedekatan antara pihak manajemen dan *driver* yang bisa membuat motivasi kerja meningkat, dukungan berupa materil juga sangat diperlukan yang berupa insentif yang adil dan dapat menopang biaya kebutuhan

sehingga semangat kerja *driver* meningkat tentu saja kinerja yang dihasilkan juga meningkat.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis menganggap ada masalah pada kinerja *driver* Grab bike di Pangkalpinang yang disebabkan oleh penetapan insentif dan motivasi yang belum baik. Penulis ingin mengetahui secara lebih jelas tentang hal ini sehingga penulis berencana akan melakukan penelitian yang penulis tuangkan dalam judul “**Pengaruh Insentif dan Motivasi Terhadap Kinerja Driver Grab Bike di Pangkalpinang**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti menarik rumusan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tentang insentif, motivasi dan kinerja *driver* Grab bike?
2. Apakah insentif berpengaruh terhadap kinerja *driver* Grab bike?
3. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja *driver* Grab bike?
4. Apakah insentif dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja *driver* Grab bike?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengkaji gambaran tentang insentif, motivasi dan kinerja *driver* Grab bike.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis insentif berpengaruh terhadap kinerja *driver* Grab bike.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis motivasi berpengaruh terhadap kinerja *driver* Grab bike.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis insentif dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja *driver* Grab bike.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut :

##### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Penelitian ini diharapkan akan memperluas wawasan dan menambah pengetahuan dalam bidang sumber daya manusia khususnya tentang pengaruh insentif dan motivasi terhadap kinerja *driver* Grab bike di Pangkalpinang.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan keilmuan yang berkaitan dengan pengaruh insentif dan motivasi terhadap kinerja *driver* Grab bike di Pangkalpinang.

##### **2. Manfaat Praktis**

Dapat digunakan untuk bahan masukan dan evaluasi mengenai pengaruh insentif dan motivasi terhadap kinerja *driver* Grab bike di Pangkalpinang.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**



Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini merupakan bagian yang berisi tentang landasan teori yang digunakan sebagai acuan dasar teori bagi penelitian. Pada bab ini diuraikan mengenai masing-masing variabel yang berpengaruh terhadap kinerja organisasi, penelitian dahulu, kerangka pemikiran serta hipotesis.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan mengenai jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, definisi operasional, dan pengukuran variabel, populasi dan sampel, teknik pengambilan data, uji instrumen penelitian, serta teknik analisis data.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Di dalam bab ini menguraikan gambaran umum tentang Perusahaan Grab cabang Pangkalpinang dan memberikan jawaban serta penjelasan tentang hasil hipotesis yang diperoleh oleh peneliti.

## **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini memuat kesimpulan mengenai pengaruh variabel bebas terhadap variabel terkait serta memberikan saran yang diperlukan kepada pihak-pihak yang terlibat.